DOCUMENT RESUME

ED 473 493 CS 511 767

TITLE	How To Talk to Your Doctor (and Get Your Doctor To Talk to You!). An Educational Workshop on Doctor Patient Communication = Como Hablarle a su Doctor (iY que su doctor le hable a usted!). Un seminario educativo sobre la comunicacion entre el doctor y el paciente.
INSTITUTION	Baylor Coll. of Medicine, Houston, TX.
SPONS AGENCY	Office of Minority Health (PHS/DHHS), Washington, DC.; National Institutes of Health (DHHS), Bethesda, MD.
PUB DATE	2002-06-00
NOTE	48p.; Support also provided by the Agency for Healthcare Research and Quality, Rockville, Maryland; Excellence Centers to Eliminate Ethnic/Racial Disparities, Baylor College of Medicine, Houston, Texas; Houston Center for Quality of Care & Utilization Studies; and the National Center for Minority Health and Health Disparities, Bethesda, Maryland. An educational workshop on doctor-patient communication developed for the Baylor College of Medicine EXCEED program.
CONTRACT	PO1-HS10876
AVAILABLE FROM	IDEAL Core, Veterans Affairs Medical Center (152), 2002 Holcombe Blvd., Houston, TX 77030. Tel: 713-794-8620; Fax: 713-748-7359.
PUB TYPE	Guides - Classroom - Learner (051) -- Guides - Non-Classroom (055)
LANGUAGE	English, Spanish
EDRS PRICE	EDRS Price MF01/PC02 Plus Postage.
DESCRIPTORS	*Communication Skills; Communication Strategies; Health Behavior; *Helping Relationship; Patient Education; *Physician Patient Relationship; Therapeutic Environment; Workshops
IDENTIFIERS	*Health Communication; Health Information; *Physician Role

ABSTRACT

This workshop, written in both English and Spanish, focuses on improving communication between physician and patient. In the workshop, the trainers will talk about "building bridges" between patient and doctor by understanding the doctor's role and his/her duty to the patient. According to the workshop, a person's doctor should communicate important health information to him/her in a clear and understandable manner--and the patient's actions and how he/she says something can also make a difference. The workshop aims to help patients: (1) recognize barriers to good doctor-patient communication; (2) learn good patient communication techniques; and (3) practice new skills with the workshop trainers. It is intended for small groups (20-40 people) that can benefit from improved doctor-patient communication, such as elderly, low-English proficiency groups, and groups that express difficulty with medical staff. (NKA)

Reproductions supplied by EDRS are the best that can be made
from the original document.

ED 473 493

How To Talk to Your Doctor (and Get Your Doctor To Talk to You!). An Educational Workshop on Doctor Patient Communication = Como Hablarle a su Doctor (¡Y que su doctor le hable a usted!). Un seminario educativo sobre la comunicacion entre el doctor y el paciente

U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION
Office of Educational Research and Improvement
EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

[] This document has been reproduced as received from the person or organization originating it.

[] Minor changes have been made to improve reproduction quality.

[] Points of view or opinions stated in this document do not necessarily represent official OERI position or policy.

CS 511 767

BEST COPY AVAILABLE

How To Talk To Your Doctor

(and get your doctor to talk to you!)

AHRQ

Houston Center for Quality of Care & Utilization Studies

HCQCUS

National Institutes of Health

NIH

ORMH

Office of Research on Minority Health

CS 511 767

Title
"How to Talk to Your Doctor…and get your doctor to talk to you!"

Educational Program Description
The "How to Talk to Your Doctor" educational booklet is used for Baylor College of Medicine's community education forums. The forums offer a synthesis of the research literature on medical interactions and are designed to help consumers improve in their doctor-patient communication skills. The 2-hour forum is intended for small groups (n=20-40) that can benefit from improved doctor-patient communication, such as elderly, low-English proficiency groups, and groups that express difficulty with medical staff.

Sponsoring Agencies
"How to Talk to Your Doctor" was developed for the Baylor College of Medicine EXCEED program. This project was co-funded by grant number PO1 HS10876 from the Agency for Healthcare Research and Quality and the National Center of Minority Health and Health Disparities.

Contact information
Frank Martin, MS
Director, IDEAL Core
Baylor College of Medicine, Section of Health Services Research
fmartin@bcm.tmc.edu

Carol M. Ashton, MD, MPH
Professor of Medicine, Baylor College of Medicine
Director, Houston Center for Quality of Care & Utilization Studies\
cashton@bcm.tmc.edu

"How to Talk to Your Doctor" is an educational workshop. The information is not intended to be a substitute for professional medical advice, diagnosis or treatment. The information made available through this training is intended to help you develop knowledge and skills that can help you make informed choices. This booklet does not constitute a contract, express or implied, between any participant and Baylor College of Medicine.

June 2002

How To Talk

To Your Doctor

(and get your doctor to talk to you!)

An educational workshop on doctor-patient communication

EXCEED

Excellence Centers to Eliminate Ethnic/Racial Disparities

How To Talk *To Your Doctor*

Thank you for attending the "How to talk to your doctor" workshop. In this workshop, some of the best tips for improving communication with your physician will be discussed by your workshop leaders.

The trainers will talk about "building bridges" between you and your doctor by understanding the doctor's role and his/her duty to you. In particular, your doctor should communicate important health information to you in a clear and understandable manner. Your actions matter too. You can make a difference through what you say and how you say it.

This workshop will help you: 1) recognize barriers to good doctor-patient communication, 2) learn good patient communication techniques, and 3) practice your new skills with our workshop trainers. Throughout the workshop, the trainers will invite you to share your input and experience.

If you have any questions during the workshop, please ask the trainer or workshop coordinator. If you know of a community group that would be interested in our "How to talk with your doctor" workshop, please contact Darrell Zeno, IDEAL Core Program Coordinator, at 713-794-8601. He will be happy to assist you.

Thanks for joining us. We hope that you will participate, learn, and enjoy today's workshop!

Sincerely,

Frank Martin

Frank Martin, MS
Director, IDEAL Core

How To Talk *To Your Doctor*

Practical Goal
Objectives

Goal: Use doctor-patient communication strategically to improve health

At the conclusion of the session, participants should be able to:

1. Recognize barriers to good doctor-patient communication.
2. Describe expectations for good doctor-patient communication.
3. Recognize examples of good doctor and patient communication traits.
4. Apply 3 tips for improving doctor-patient communication.
5. Demonstrate good doctor-patient communication techniques.
6. Recall good doctor-patient communication strategies.

How To Talk *To Your Doctor*

Why is doctor-patient communication important?

- Doctor-patient communication may play a role in health disparities
- The facts: communication patterns are related to health outcomes, patient satisfaction, and ability to recall recommendations
- Doctor visits are short, about 15-20 minutes
- Talking to your doctor is the most important way of figuring out the problem

Your actions can make a difference!

Step

Recognize barriers to good doctor-patient communication

Anyone can face barriers to good communication. Barriers restrict or limit communication. Barriers can get in the way of understanding your doctor or a barrier can affect the quality of care you receive. On the video, what barriers does the patient face? Can you think of other barriers that you, a friend, or family member have faced?

Common barriers

- Language or cultural differences
- Limited access to care or perception of low quality
- Control of the conversation, aggressive doctors, medical jargon
- Stereotypes about cultural groups: e.g., African Americans, Asians, or Hispanics
- Time limits or excessive waiting times
- Confidentiality
- Provider seems to lack concern or to have a profit motive
- Age, gender, dress and grooming
- Physical access

Step 2

Recognize examples of good doctor and patient communication styles

Let's look at doctor-patient communication more closely. What communication skills should you expect from your doctor? You be the judge! Put a check mark next to the traits that you think a doctor should display during your visit.

Your doctor should...	
	Introduce himself/herself
	Ask you to describe your problem
	Know the latest medical advances
	Give information on your condition and tests
	Provide diagnosis about your disease and illness
	Give instructions for treating your condition
	Explain things in a manner you can understand
	Take time to answer questions
	Listen to you
	Show his/her understanding of your situation
	Express himself or herself
	Maintain confidentiality about information you provide
	Offer language translation or assistance service
	Return your phone calls in a reasonable amount of time
	Display positive feelings toward patient and family
	Encourage you to participate

BEST COPY AVAILABLE

Step 2

Recognize examples of good doctor and patient communication styles

Now let's consider good patient styles. Describe what a patient should do to improve communication with their doctor. Put a check mark by the communication tips that you think a good patient should display during a doctor's visit.

As a good patient communicator, you should...	
	Be prepared!
	Write down any questions or make a list of your concerns.
	Try to be as specific as possible about your symptoms.
	Say when your symptoms started, how often it occurs, and if it is getting better or worse.
	Ask questions about anything that you are uncertain about.
	Know your medical history.
	Give your explanations for illness.
	Inform the doctor about any personal beliefs or practices (cultural or religious, spiritual) that may affect a treatment.
	Make sure you understand your doctors recommendations.
	Share information about what is going on in your life that may be useful to the doctor.
	Request language translation service in advance, if possible.
	Express your health concerns.

Describe reasons for good doctor-patient communication

What is the purpose of doctor-patient communication and what should be accomplished during the visit? Your doctor should address your health problem and help with decision making—it's the main reason for doctor-patient communication. By learning more about the purpose of good doctor-patient communication, including your role as a patient, we can begin to learn the best strategies to improve communication.

What is the doctor's role and what are your expectations?

Expectation 1: Information exchange between participants

- Doctor offers medical information to patient and asks questions
- Patient asks questions and provides information about personal health issues

Expectation 2: Communicating information about your health

- Patient gives his/her perspective on health; expresses his or her concerns
- Patient asks for an explanation in order to feel satisfied with visit
- Doctor expresses interest in patient's health

Expectation 3: Decision-making plans and agreement

- Patient and doctor look for agreement on problem and solutions
- Patient and doctor reach the best possible decisions about care

How To Talk *To Your Doctor*

Step 3

Apply 3 tips for improving doctor-patient communication

Because of our understanding of doctor and patient communication styles, we know that certain communication techniques can help during a medical interaction. Good techniques include the patient-centered approach for doctors and asking questions for the patient. The communication tips listed below are regarded as some of the best.

Tip #1: Be prepared for your doctor's visit

How can I use this tip?

- Set goals
- Write down problems
- Know your medical history
- Share information with your doctor
- Take notes during the doctor's visit
- Think about what you really want to say
- Focus on one point at a time

Examples:

"Dr. Ashton, I made a list of three main things I need to talk about today."

"Dr. Gordon, my breathing has not been good. I have strange wheezing sounds."

"Also, the problem has lasted 3 days."

Tip #2: Ask questions/receive information

How can I use this tip?

- Seek information and clarification
- How long is the course of treatment?
- Are there any alternatives?
- Think of questions that are specific to your health care needs

Examples:

"Dr. Fernández, will other medications affect the medicine you are prescribing?"

"Dr. Troung, I would like to start exercising again. Would you agree with my decision?"

Tip #3: Be assertive/express your health concerns

How can I use this tip?

- Express your beliefs, interests, or desires
- State your preferences or disagreement
- Use "I" statements

Examples:

"I've got to tell you—what is frustrating is..."

"To be honest, what concerns me..."

How To Talk *To Your Doctor*

Apply 3 tips for improving doctor-patient communication

Practice the communication tips using the outline below. On the page below, list two or three barriers to doctor-patient communication, like the ones we discussed earlier. Next select one of the techniques for improving communication that might help you overcome the barrier. See the previous page for ideas on techniques. Finally, write down what you would say to overcome the barrier.

Common barriers	What good techniques might help you overcome the barrier?	What would you say to overcome this barrier.
"The appointment is short, only 15 minutes."		
"The doctor moves too fast and I can't get a word in."		
"The doctor uses a lot of medical jargon about the prescription."		

Video examples and practice session

The video features familiar scenes of doctor-patient communication. Using the lessons that you've learned today, how would you describe the doctor-patient visit? Does the patient use the techniques that we discussed? If not, how could the patient improve their communication?

Video clip 1

Check here	**What barriers did the patient face?**
	Language or cultural differences, including use of medical jargon
	Limited access to care or perception of low quality
	Power, controlled conversations, or aggressive doctors
	Stereotypes about cultural groups: African Americans, Asians, or Hispanics
	Time limitations or excessive waiting
	Confidentiality
	Provider seems to have lack of concern
	Age, gender, dress and grooming

How To Talk *To Your Doctor*

Check here	**Did the doctor . . .**
	Introduce himself/herself
	Ask patient to describe the problem
	Know the latest medical advances
	Provide diagnosis about the disease and illness
	Give instructions for treating the condition
	Explain things in a manner he/she could understand
	Take time to answer questions
	Listen to the patient
	Show his/her understanding of the situation
	Express himself or herself
	Respect the patient's confidentiality
	Offer language translation or assistance service
	Return his/her phone calls in a reasonable amount of time
	Display positive feelings toward patient and family
	Encourage the patient to participate

Check here	**Did the patient . . .**
	Write down any questions or make a list of concerns
	Try to be as specific as possible about his/her symptoms
	Ask questions about anything he/she was uncertain about
	Know his/her medical history
	Inform the doctor about any personal beliefs or practices (cultural or religious, spiritual) that may affect a treatment
	Understand the doctor's recommendations
	Share information about his/her life that may be useful to the doctor
	Request language translation service in advance
	Express his/her concerns
	Offer opinions, preferences, or expectations for care

BEST COPY AVAILABLE

Step 4

Practice the techniques for good doctor-patient communication

The patients described in the scenes below face barriers to good doctor-patient communication. Select a scene and imagine that you are the patient. Use the techniques for good doctor-patient communication to 1) identify the barriers, 2) plan and prepare for the visit, and 3) demonstrate what you could say to address the problem. If you like, volunteer to practice your scene with our workshop trainer.

Script 1

You've had shortness of breath for the past month, but it is hard to get time off from work to go to the doctor. Your HMO is always busy, and you have seen your doctor twice in the past two weeks, but you're not better. You need answers to this problem because you want to get better and the breathing problem is starting to interfere with completing your daily activities.

- What are the barriers to good communication?

- What is your plan of action?

- What good communication techniques are important for this patient to use?

Script 2

You woke up with unusual pains in your neck and you are worried because of a recent stroke in the family. Your family has had bad experiences in the hospital. Your youngest daughter received improper medication and it made her worse. You are concerned because of your family history with stroke, but also that another error could occur. You want your doctor to understand your concerns and diagnose the causes of your neck pain.

- What are the barriers to good communication?

- What is your plan of action?

- What good communication techniques are important for this patient to use?

Script 3

You haven't felt like yourself lately and you've had a headache all day. You take Tylenol, but the headache doesn't go away. The situation concerns you, but you don't want to make the doctor mad at you for coming in for "just a headache." You decide not to call and the next day, you still have a bad headache. Your spouse says, "If you don't go in something bad might happen." It's your first visit to a new doctor that you do not know.

- What are the barriers to good communication?

- What is your plan of action?

- What good communication techniques are important for this patient to use?

Next time, I will be ready!

hink about your next visit to the doctor. How can you improve the communication with your doctor? Can you think of techniques to better prepare for your doctor's visit?

- The purpose of my next visit is _____.

- To address potential barriers, I can _____.

- To help improve communication with my doctor, I could say...

_____

_____

_____

_____

Summary: Building Bridges

- Overcome barriers to communication
- Understand your role as the patient
- Plan and prepare for your doctor's visit
- Remember: Doctors and patients must work together
- Communication patterns are related to health outcomes, patient satisfaction, and ability to recall recommendations

Your actions make a difference!

PATIENT-PHYSICIAN COMMUNICATION

How to talk with your doctor

Your relationship with your doctor should be a partnership – where you and your doctor work together to make the best possible decisions about your health care.

It is very important that you be able to communicate openly and honestly with your doctor about any health care needs or concerns. At the same time, your doctor should be able to communicate important health information to you in a clear, understandable way.

A study in the December 22/29, 1999, issue of *JAMA* reports that communications between some physicians and their patients need to be improved so that patients can be completely informed and participate in decisions about their medical care.

PREPARE FOR AN OFFICE VISIT:

Preparing for a visit with your doctor will ensure that you take full advantage of the time you have together. Here are some suggested steps you can take before your visit:

- Write down any questions you want to discuss with your doctor during your visit, or give the list to your doctor so that he or she can go over them with you.
- Write down any symptoms or health concerns you have. Try to be as specific as possible, and include what the symptoms are, when they started, what the symptoms feel like, any lifestyle changes you made when the symptoms started, anything that triggers the symptoms, or anything that relieves the symptoms.
- Be prepared to tell your doctor about all the medications you take, including prescription and nonprescription medications, vitamins, alternative therapies, and other supplements you may take.
- Be completely honest about your lifestyle, including your diet, use of alcohol or other drugs, smoking history, sexual history, and other health care you receive.
- Be sure to inform your doctor about any cultural or religious beliefs that may affect a treatment option.
- Make sure you understand your doctor's recommendations.

WHAT TO EXPECT FROM YOUR DOCTOR:

Your doctor should:

- Provide information about your condition and any tests or procedures in a manner so that you easily understand.
- Take the time to answer your questions thoroughly.
- Give you specific instructions for treating your condition and taking any medications that are prescribed.
- Know about the latest advances in medicine and be able to answer your questions about them.
- Encourage you to participate in decisions about your care.

CONFIDENTIALITY:

All discussions with your doctor are confidential. Your doctor will not share information about your health with anyone else unless you provide permission. So don't be afraid to be completely open and honest about sensitive medical issues. Your disclosures should be met with understanding and possible solutions. If you don't feel comfortable talking openly with your doctor, you may want to consider changing doctors.

SPECIALISTS:

Specialists are doctors who concentrate on certain body systems, specific age groups, or complex scientific techniques developed to diagnose or treat certain types of disorders. Your doctor may refer you to a specialist if your condition is outside his or her area of expertise. You may want to seek out a specialist yourself if you need a second opinion on a medical diagnosis or treatment plan, or if your doctor recommends elective surgery.

FOR MORE INFORMATION:

- American Medical Association AMA Physician Select
  www.ama-assn.org/aps/amahg.htm
- American Board of Medical Specialties Public Education Program
  (verify a doctor's certification status or find a specialty doctor)
  800/776-2378 or
  www.certifieddoctor.org
  Which Medical Specialist for You
  ($1.50 each)
  or www.abms.org

INFORM YOURSELF:

To find this and previous JAMA Patient Pages, check out the AMA's Web site at www.ama-assn.org/consumer.htm.

Additional Sources: American Medical Association (www.ama-assn.org/insight/gen_hlth/doctor/communic.htm), The C. Everett Koop Institute at Dartmouth, American Board of Medical Specialties

Mi Young Hwang, Writer
Richard M. Glass, MD, Editor
Jeff Molter, Director of Science News

The JAMA Patient Page is a public service of JAMA and the AMA. The information and recommendations appearing on this page are appropriate in most instances, but they are not a substitute for medical diagnosis. For specific information concerning your personal medical condition, JAMA and the AMA suggest that you consult your physician. This page may be reproduced noncommercially by physicians and other health care professionals to share with patients. Any other reproduction is subject to AMA approval. To purchase bulk reprints, call 212/354-6050.

JAMA
THE JOURNAL OF THE AMERICAN MEDICAL ASSOCIATION
COPY FOR YOUR PATIENTS

BEST COPY AVAILABLE

About the EXCEED research program

This workshop is made possible through the financial support of the Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) and the Office for Research on Minority Health (ORMH), two agencies that are concerned with quality healthcare and eliminating health disparities. AHRQ's EXCEED (Excellence Centers to Eliminate Ethnic/Racial Disparities) initiative concentrates specifically on the root causes of disparities and interventions to reduce inequities.

AHRQ and ORMH awarded a 5-year grant to Baylor College of Medicine's Section of Health Services Research and the Houston VA Center for Quality of Care & Utilization Studies (HCQCUS) to focus on racial and ethnic variation in medical interactions. The effectiveness of doctor-patient communication skills during medical care interactions can affect health outcomes. Also, evidence suggests that doctors have poorer communication skills with minority patients. The reserach program is lead by Dr. Carol M. Ashton, Professor of Medicine and Director of HCQCUS.

Carol M. Ashton, MD, MPH

"Research indicates that social and societal factors, such as poverty and social class are strong influences on utilization of care. We need to identify the aspects of doctor-patient communication that can be improved, so that patients and families can learn how to become more powerful communicators and obtain better health outcomes."

—Carol M. Ashton, MD, MPH

The Baylor-VA researchers are trying to better understand the role race and ethnicity play in medical interactions between doctors and their patients. In addition to the research focus on medical interactions, each project will address a condition of older adults, including coronary artery disease, knee osteoarthritis, lung cancer, breast cancer risk and peripheral arterial disease.

The project leaders include: Paul Haidet, MD, MPH, Assistant Professor and scholar in the Baylor College of Medicine Master Teachers' Fellowship Program; Howard S. Gordon, MD, Assistant Professor and VA Research Career Development Awardee; Tracie C. Collins, MD, MPH, Assistant Professor and Robert Wood Johnson Minority Faculty Development Awardee; Maria Suarez-Almazor, MD, MPH, Associate Professor; Kimberly O'Malley, PhD, Assistant Professor; Herminia Palacio, MD, MPH, Assistant Professor, and Debora Paterniti, PhD, an Assistant Professor at UC-Davis and an investigator at HCQCUS. Richard Street, PhD, Professor and Chair, Department of Speech Communication, Texas A&M University, College Station, will conduct the analysis of doctor-patient communication for the program. Dr. Street has extensive research experience in the area of doctor-patient communication and has published articles in Medical Care, Social Science and Medicine, Cancer, Medical Decision-Making, Family Medicine, and Health Communication. Barbara F. Sharf, PhD, a professor of health communication and medical education at Texas A&M University, has over twenty years of experience training physicians and health providers in the areas of communication skills and concepts, including cultural portrayals of illness and patient's experience. Dr. Sharf will provide expertise in qualitative health research for EXCEED projects. The research program also includes support cores including a Data Analysis Core, lead by Dr. Nelda P. Wray, Chief of the Section of Health Services Research and an Information Dissemination and Educational Academic Liaison (IDEAL) Core.

How To Talk *To Your Doctor*

Frank Martin, MS
Director, IDEAL Core

The IDEAL Core

The IDEAL Core conducts outreach with local and national organizations to encourage use of research information on improving the medical interaction through "How to talk to your doctor" workshops. This workshop was designed by the IDEAL Core, a support program for the EXCEED initiative. Frank Martin, MS, a graduate of the University of Wisconsin, Madison, is the lead designer of the "How to talk to your Doctor" community education forum. He has worked in consumer advocacy and health-disability organizations, providing consumers with information and training. The IDEAL Core is grateful to Baylor-VA faculty and staff for sharing their input on this program: Amy Barrera-Kovach, MSW; Wednesday Foster, MPH; Tracie Collins, MD, MPH; Paul Haidet, MD, MPH; Richard Street, PhD; Barbara Sharf, PhD; Kimberly O'Malley, PhD; Anh Tran, MPH; Alicia Gladney, MS; Carol M. Ashton, MD, MPH; Darrell Zeno, MS; and Emiel Owens, MEd.

"IDEAL Core serves as the liaison between the research program and the lay and academic community. Information exchange and consumer involvement in research can empower communities in need."

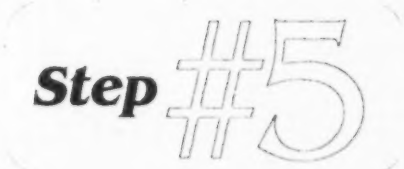
—Frank Martin, MS
Director, IDEAL Core

The IDEAL Core also offers training for minority and non-minority students who are interested in health services research, and conducts cultural proficiency training for EXCEED. The IDEAL Core's community advisory board, the CEO (community education and outreach) network, consists of community members with knowledge and experience relevant to improving minority health, community based outreach, multicultural healthcare issues, health education, or minority academic achievement. Together, they help our program to be the best possible.

CEO members include (l-r): **Lynna Littleton, PhD**, Associate Professor of Clinical Nursing at the University of Texas Houston Health Science Center; **Jane Mahoney, DSN**, Assistant Professor at the University of Texas-Houston School of Nursing **Dr. Margaret A. Goetz**, Director of Medical Bridges and Promotoras de Salud; **Jabari Craft, BS**, a pre-medical student at Texas Southern; **Amye EB Webster, MEd**, a Health Education Specialist at UTMB HealthCare Systems and board member of the Asian American Health Coalition **Charlene Hunter James, MPH**, Director of the Houston/Harris County Area Agency **Kassahun Bisrat, MS**, Executive Director of the Alliance for Multicultural Community Services; **Charlesetta Deason, MEd**, Principal of Michael E. DeBakey High School for Health Professions; on Aging; University. Not pictured: **Dr. Howard R. Epps**, a clinical instructor in Orthopedic Surgery at Baylor College of Medicine and the University of Texas-Houston; **Cassandra Harris, MS**, Chair-person of the Houston Chapter of the National Black Leadership Initiative on Cancer; **Cindy Leong-Wu, MPH**, The University of Texas Houston Health Sciences Center doctoral student majoring in management and policy sciences; **Janet Pinner, RN, MSN**, Geriatric Support Service Outreach Nurse for Seven Acres Senior Services; and **Michael Solar, JD**, Principal Attorney of Solar and Associates, League of United Latin American Citizens community service awardee.

For More Information

For more information about the EXCEED initiative or the "How to Talk to your Doctor" program, please contact Darrell Zeno, MS, IDEAL Core Program Coordinator, at 713-794-8601.



Recall Good Doctor-Patient Communication Strategies

Learning doctor-patient communication skills is one thing, but remembering is a different story. How will you remember the important tips and strategies that we learned today? Recalling what you have learned is your key to success.

To help you remember, please remove the card below and carry it with you so you can refer to the tips.

How To Talk *To Your Doctor*

Did you...

- Know your medical history
- Write down any questions or make a list of your concerns
- Ask questions about anything that you are uncertain about
- Express your concerns
- Inform the doctor about any beliefs (cultural or religious, spiritual) that may affect a treatment

Sponsored by AHRQ and Baylor College of Medicine, Health Services Research

How To Talk *To Your Doctor*

Did your doctor...

- Introduce himself/herself
- Ask you to describe your problem
- Listen to you and take time to answer questions
- Give instructions for treating your condition
- Respect your confidentiality and you
- Show his/her understanding of your situation
- Return your phone calls in a reasonable amount of time
- Explain things in a manner you can understand

Sponsored by AHRQ and Baylor College of Medicine, Health Services Research

Como Hablarle *a su Doctor*

(¡Y que su doctor le hable a usted!)

Title Como Hablarle a su Doctor (¡Y que su doctor le hable a usted!)
("How to Talk to Your Doctor...and get your doctor to talk to you!")

Educational Program Description
The "How to Talk to Your Doctor" educational booklet is used for Baylor College of Medicine's community education forums. The forums offer a synthesis of the research literature on medical interactions and are designed to help consumers improve in their doctor-patient communication skills. The 2-hour forum is intended for small groups (n=20-40) that can benefit from improved doctor-patient communication, such as elderly, low-English proficiency groups, and groups that express difficulty with medical staff.

Sponsoring Agencies
"How to Talk to Your Doctor" was developed for the Baylor College of Medicine EXCEED program. This project was co-funded by grant number PO1 HS10876 from the Agency for Healthcare Research and Quality and the National Center of Minority Health and Health Disparities.

Contact information
Frank Martin, MS
Director, IDEAL Core
Baylor College of Medicine, Section of Health Services Research
fmartin@bcm.tmc.edu

Carol M. Ashton, MD, MPH
Professor of Medicine, Baylor College of Medicine
Director, Houston Center for Quality of Care & Utilization Studies\
cashton@bcm.tmc.edu

"Como Hablarle a su Doctor" es un seminario educativo. Esta información no intenta ser un substituto para el consejo, diagnosis o tratamiento de un medico profesional. La intención de la información disponible para este seminario es para ayudarle a desarrollar su conocimiento y habilidades que podrán ayudarle a tomar decisiones importantes. Este folleto no constituye un contrato, expresado ni implicado, entre un participante y la Universidad de Medicina Baylor.

Como Hablarle

a su Doctor

(¡Y que su doctor le hable a usted!)

Un seminario educativo sobre la comunicación
Entre el doctor y el paciente

EXCEED

Excellence Centers to Eliminate
Ethnic/Racial Disparities

Como Hablarle *a su Doctor*

Gracias por asistir al seminario "Como Hablarle a su Doctor." En este seminario, usted aprenderá los mejores consejos para mejorar la comunicación con su medico.

Los entrenadores hablaran sobre como se "construyen puentes" entre usted y su doctor cuando entienda el papel del doctor y sus responsabilidades con respecto a usted. En particular, su doctor debe comunicarle información importante sobre la salud de una manera clara. Sus acciones también son importantes. Usted puede hacer una diferencia a través de lo que diga y como lo diga.

Este seminario te ayudara a: 1) Reconocer las barreras para la buena comunicación entre un doctor y su paciente, 2) Aprender las técnicas para una buena comunicación para el paciente, y 3) Practicar tus nuevas habilidades con los entrenadores. Durante el seminario, los entrenadores te invitará ha compartir tus ideas y experiencia.

Si usted tiene algunas preguntas durante el seminario, por favor pregúntale a su entrenador o al coordinador del seminario. Si usted sabe de un grupo comunitario que estaría interesado en nuestro seminario "Como Hablarle a su Doctor," por favor contacte a Darrell Zeno, Coordinadora del Programa IDEAL, al 713-794-8601. El estará contenta en asistirle.

Gracias por estar aquí con nosotros. ¡ Esperamos que usted participara, aprenderá y disfrutara del seminario de hoy!

Sinceramente,

Frank Martin, MS
Director, IDEAL Core

Como Hablarle *a su Doctor*

Metas Practicas
Objetivos

Meta: Use la comunicación entre el doctor y paciente estratégicamente para mejorar la salud

Al final de esta sesión, los participantes podrán:

1. Reconocer las barreras de la buena comunicación entre un doctor y su paciente
2. Describir las esperanzas para la buena comunicación entre un doctor y su paciente
3. Reconocer ejemplos de rasgos de una buena comunicación entre un doctor y su paciente
4. Aplicar 3 consejos para mejorar la comunicación entre un doctor y su paciente
5. Demostrar técnicas para la buena comunicación entre un doctor y su paciente
6. Recordar buenas estrategias para la buena comunicación entre un doctor y su paciente

Como Hablarle *a su Doctor*

¿ Porque la comunicación entre un doctor y su paciente es importante?

- La comunicación entre un doctor y su paciente puede tener un papel en disparidades de salud.
- Los hechos: los modelos de la comunicación se relacionan con los resultados de la salud, la satisfacción del paciente, y la capacidad de recordar recomendaciones
- Las visitas medicas son cortas, entre 15 a 20 minutos
- Hablando con su doctor es la manera más importante de resolver el problema

¡Tus acciones pueden hacer la diferencia!

Paso

Reconoce las barreras para la buena comunicación entre un doctor y su paciente

Cualquiera puede enfrentar barreras a la buena comunicación. Las barreras restringen o limitan la comunicación. Las barreras pueden ser un obstáculo para entender su doctor o una barrera puede afectar la calidad de la asistencia medica que usted recibe. En el vídeo, ¿cuales barreras enfrenta el paciente? ¿Puede usted pensar en otras barreras que ha enfrentado usted, un amigo, o un familiar?

Barreras Comunes

a. Diferencias culturales o de idioma

b. Acceso limitado al trato medico o percepción de baja calidad

c. Control de la conversación, doctores agresivos, jerga medica

d. Estereotipos de grupos culturales: por ejemplo, Afro-Americanos, Asiáticos, o Hispanos

e. Limites de tiempo o excesivo tiempo de espera

f. Confidencialidad

g. El proveedor muestra no tener respeto o es motivado por lucro

h. Edad, género, vestidura y presentación

Como Hablarle *a su Doctor*

Paso 2

Reconocer ejemplos de estilos de una buena comunicación entre un doctor y su paciente

Vamos a mirar mas cerca a la comunicación entre un doctor y su paciente. ¿Que habilidades de comunicación puede esperar de su doctor? !Usted es el juez! Ponga una marca al lado de calidades que usted cree un doctor debe mostrar durante su visita.

Su doctor debe...	
	Presentarse Pedirle que
	Describa el problema
	Saber los últimos avances médicos
	Dar instrucciones para tratar la condición
	Dar una diagnosis sobre su enfermedad
	Explicar cosas en una manera que usted entienda
	Tomar el tiempo para responder preguntas
	Escucharlo a usted
	Demostrar comprensión hacia la situación
	Expresarse a sí mismo/a
	Mantener confidencial la información que usted provee
	Ofrecer traducción de lenguaje o servicio de asistencia
	Regresar sus llamadas en un tiempo razonable
	Demostrar sentimientos positivos hacia el paciente y su familia
	Animarlo a participar

BEST COPY AVAILABLE

Como Hablarle *a su Doctor*

Paso 2

Reconoce ejemplos de estilos de una buena comunicación entre un doctor y su paciente

Ahora consideremos los estilos del buen paciente. Describa lo que debe hacer un paciente para mejorar la comunicación con su doctor. Marque los consejos de comunicación que usted piensa un buen paciente debe demostrar durante una visita medica.

Como un buen paciente comunicador, usted debe...	
	Escribir sus preguntas o hacer una lista de sus preocupaciones
	Tratar de ser lo mas especifico posible con respete a sus síntomas
	Decir cuando empezaron los síntomas, cuantas veces ocurre, y si se esta poniendo mejor o peor
	Hacer preguntas sobre cualquier cosa de la cual no esta cierto/a
	Saber su historial medico
	Informarle al doctor cualquier creencia personal o practicas (culturales, religiosas, espirituales) que pudieran afectar el tratamiento
	Asegurarse que entendió las recomendaciones del doctor
	Compartir información sobre lo que esta sucediendo en su vida que pudiera serle útil al doctor
	Pedir servicio de traducción con anticipación
	Expresar sus inquietudes
	Dar sus explicaciones para la enfermedad

Como Hablarle *a su Doctor*

Describe razones para una buena comunicación entre un doctor y su paciente

Cual es el propósito para una buena comunicación entre un doctor y su paciente, y que debeser conseguido durante la visita? ¿Siguen un modelo los rasgos? Su doctor debe tratar su problema de salud y ayudarlo a tomar decisiones—esta es la razón principal para la comunicación entre un doctor y su paciente. Aprendiendo mas sobre el propósito de la comunicación entre un doctor y su paciente, incluyendo también el papel del paciente, nosotros podemos comenzar a aprender las mejores estrategias para mejorar la comunicación.

¿Cuál es el papel del doctor y cuales son tus esperanzas?

Esperanza 1: Intercambio de información entre los participantes

- El doctor ofrece información medica al paciente y hace preguntas
- El paciente hace preguntas y provee información sobre la salud personal

Esperanza 2: Comunicando información sobre su salud

- El paciente da su perspectiva de la salud; expresa sus inquietudes
- El paciente pide una explicación para sentirse satisfecho con la visita
- El doctor expresa interés en la salud del paciente

Esperanza 3: Plan para tomar decisiones y llegar a un acuerdo

- El paciente y el doctor llegan a un acuerdo sobre el problema y soluciones
- El paciente y el doctor llegan a tomar la mejor decisión posible para el tratamiento.

Como Hablarle *a su Doctor*

Paso 6

Aplica 3 consejos para mejorar la comunicación entre un doctor y su paciente

A base de nuestro entendimiento de los estilos de comunicación entre un doctor y su paciente, nosotros sabemos que ciertas técnicas de comunicación puede ayudarnos durante la interacción medica. Buenas técnicas incluyen un enfoque en el paciente para el doctor y haciendo preguntas para el paciente. Los siguientes consejos de comunicación son vistos como algunos de los mejores.

Consejo #1: Este preparado/a para la sita con el doctor:

- Cree los objetivos
- Escriba los problemos
- Sepa su historia médica
- Comparta la información con su doctor
- Tome notas durante la visita con el doctor
- Piense en lo que quiere decir realmente
- Centrese de punto en uno

Ejemplos:
¿Cómo pudiera yo utilizar este consejo?
"Dr. Ashton, Yo hice una lista de las tres cosas principales de las cuales necesito hablar hoy."
"Dr. Gordon, my respiración no ha estado bien. Yo tengo raros sonidos sibilantes."
"Además, el problema ha durado 3 días."

Consejo #2: Haga Preguntas/Reciba información

- Busque información y clarificación
- Por cuanto tiempo es la duración del tratamiento?
- Hay algunas alternativas?
- Piense en las preguntas que son especificas a sus necesidades del cuidado médico.

Ejemplos:
¿Cómo pudiera yo utilizar este consejo?
"Dr. Fernández, ¿Podrán otros medicamentos afectar la medicina que me esta recetando?"
"Dr. Troung, yo quisiera empezar a hacer ejercicios otra vez. ¿Usted estaría de acuerdo con mi decisión?"
"Yo quisiera tener otra sita mas temprano. Estaría de acuerdo con 3 semanas, en lugar de 6 para la próxima sita?"

Consejo #3: Sea firme/Exprese sus inquietudes. Exprese sus creencias.

- Exprese sus creencias, intereses, o deseos
- Afirme sus preferencias o desacuerdos
- Use declaraciones del "Yo"

Ejemplos:
¿Cómo pudiera yo utilizar este consejo?
"Yo tengo que decirte—lo que me frustra es..."
"Tengo que ser honesta, lo que me inquieta es..."

Como Hablarle *a su Doctor*

Aplica 3 consejos para mejorar la comunicación entre un doctor y su paciente

Practique los consejos de comunicación utilizando el siguiente ejemplo. En esta tabla, haz una lista de dos o tres barreras a la comunicación entre el doctor y el paciente, como las que hemos discutido.

Barreras Comunes	**¿Que buenas técnicas podrán ayudar a vencer las barreras?**	**¿Que diría usted para vencer este obstáculo?**
La sita es corta, solo 15 minutos		
El doctor se mueve tan rápido y yo no tengo la oportunidad de decir una palabra		
"El doctor usa jerga medica para hablar de la receta		

BEST COPY AVAILABLE

Ejemplos de un Vídeo y sesión de practica

El vídeo muestra escenas familiares de comunicación entre un doctor y su paciente. Utilizando las lecciones que has aprendido hoy, ¿como describirías la visita entre el doctor y el paciente? ¿Utiliza el paciente las técnicas que hemos discutido? Si no, ¿Como pudiera el paciente mejorar su comunicación?

Fragmento de Vídeo 1

Marque Aquí	**¿Cuales barreras enfrento el paciente?**
	Diferencias culturales o de idioma, incluyendo jerga medica
	Acceso limitado al trato medico o percepción de baja calidad
	Poder, control de la conversación, doctores agresivos
	Estereotipos de grupos culturales: por ejemplo, Afro-Americanos, Asiáticos, o Hispanos
	Limites de tiempo o excesivo tiempo de espera
	Confidencialidad
	El proveedor muestra no tener respeto
	AEdad, género, vestidura y presentación
	Otras:

Como Hablarle *a su Doctor*

Marque Aquí	**Acaso el doctor...**
	Se presento
	Le pregunto al paciente de describir el problema
	Supo los últimos avances médicos
	Dio su diagnosis sobre la enfermedad
	Dio instrucciones sobre el trato de la condición
	Explico cosas en una manera que el/ella pudiera entender
	Tomo el tiempo para responder las preguntas
	Escucho al paciente
	Demostró su comprensión hacia la situación
	Expreso a sí mismo/a
	Respecto la confidencialidad del paciente
	Ofreció traducción de lenguaje o servicio de asistencia
	Regresó su llamada en un tiempo razonable
	Demostró sentimientos positivos hacia el paciente y su familia
	Animo el paciente a participar

Marque Aquí	**Marque Aquí Acaso el paciente...**
	Escribió sus preguntas o hizo una lista de sus preocupaciones
	Trato de ser lo mas especifico sobre sus síntomas
	Hizo preguntas sobre cualquier cosa de la cual no estaba cierto
	Supo su historial medico
	Informo el doctor sobre cualquier creencia personal o practicas (culturales, religiosas, espirituales) que pudieran afectar el tratamiento
	Entendió las recomendaciones del doctor
	Compartió información sobre su vida que pudiera serle útil al doctor
	Pidió servicio de traducción con anticipación
	Expreso sus inquietudes
	Ofreció opiniones, preferencias, o expectaciones para el cuidado

BEST COPY AVAILABLE

Paso

Practique técnicas de buena comunicación entre un doctor y su paciente

Los pacientes en las siguientes escenas enfrentan barreras a la buena comunicación entre un doctor y su paciente. Escoja una escena e imagine que usted es el paciente. Use las técnicas para la buena comunicación entre un doctor y su paciente para 1) Identificar las barreras, 2) Planee y prepare para la visita, y 3) Demuestre lo que pudiera decir para tratar el problema. Si usted quiere, sea voluntario para practicar su escena con el entrenador.

Guión # 1

Usted a tenido dificultad al respirar en el ultimo mes, pero es difícil tomar tiempo del trabajo para ir a ver al doctor. Tu HMO siempre esta ocupado, y has visto el doctor dos veces en las ultimas dos semanas, pero no te has mejorado. Tu necesitas respuestas a este problema porque quieres mejorarte y el problema respiratorio esta interfiriendo en completar tus actividades diarias.

- ¿Cuales son las barreras a la buena comunicación?

- ¿Cuál es tu plan de acción?

- ¿Cuales técnicas de buena comunicación son importantes para que las utilice este paciente?

Guión #2

Te levantaste con dolores raros en el cuello fuera de lo común y estas preocupado por un derrame reciente en la familia. Tu familia ha tenido malas experiencias en el hospital. Tu hija menor recibió medicamento inapropiado y la puso peor. Estas inquieto porque el derrame esta en el historial medico de tu familia, pero también que otro error pueda ocurrir. Tu quieres que tu doctor entienda tus inquietudes y diagnostique las causas de tu dolor de cuello.

- ¿Cuales son las barreras a la buena comunicación?

- ¿Cuál es tu plan de acción?

- ¿Cuales técnicas de buena comunicación son importantes para que las utilice este paciente?

Guión #3

Usted no se ha sentido bien últimamente y ha tenido un dolor de cabeza el día entero. Usted tomo Tylenol, pero el dolor de cabeza no se va. La situación te preocupa, pero no quieres que se enoje el doctor porque fuiste a verlo simplemente para un dolor de cabeza. Decides no llamar y el siguiente día, todavía tienes un mal dolor de cabeza. Tu esposo dice, "Si no vas al doctor algo malo puede suceder." Esta es tu primera visita con un doctor nuevo al cual no conoces.

- ¿Cuales son las barreras a la buena comunicación?

- ¿Cuál es tu plan de acción?

- ¿Cuales técnicas de buena comunicación son importantes para que las utilice este paciente?

Como Hablarle *a su Doctor*

¡La próxima vez estaré preparado!

Piense en tu próxima visita al doctor. ¿Cómo puédalo mejorar la comunicación con su doctor? ¿Puedes pensar en técnicas para estar mejor preparado para tu visita al doctor?

- El propósito de mi próxima visita es...

- Para enfrentar barreras posibles, yo puedo_____.

- Para poder mejorar la comunicación con mi doctor, yo puedo decir...

_____

_____

_____

_____

Resumen: Construyendo Puentes

- Venza barreras de la communicación
- Entienda su papel como el paciente
- Planee y prepara para su próxima visita con el doctor
- Recuerde: Los modelos de la comunicacion se relacionan con los resultados de la salud, la satisfaccion del paciente, y la capacidad de recordar recomendaciones.

¡Tus acciones hacen la diferencia!

PATIENT-PHYSICIAN COMMUNICATION

Como Hablarle a su Doctor

Su relación con su doctor debe ser una asociación—donde usted y su doctor trabajan juntos para tomar las mejore decisiones posibles de su cuidad de salud.

Es muy importante que usted pueda comunicarse abiertamente y honestamente con su doctor sobre sus necesidades y inquietudes con respeto al cuidado de salud. Al mismo tiempo su doctor debe comunicarle información importante sobre su salud en una manera clara y comprensible.

Un estudio en diciembre 22/9, 1999, en la edición JAMA reporta que la comunicación entre algunos doctores y sus pacientes debe ser mejorada así los pacientes puedan estar completamente informaqos y participen en decisiones sobre su asistencia medica.

PREPÁRATE PARA LA SITA MEDICA:

Preparándote para la visita medica asegurara que aproveches el tiempo que tienen juntos. Estos son algunos pasos sugeridos que tomes antes de tu visita:

- Escribe cualquier pregunta que quieras discutir con el doctor durante tu sita, o entrégale la lista al doctor para que él las revise contigo.
- Escribe cualquier síntoma o preocupación que tienes. Trata de ser lo mas especifico que puedas, y incluye como se sienten los síntomas, y que cambios de vida has hecho cuando empezaron los síntomas, o cualquier cosa que alivia los síntomas.
- Este preparado para decirle al doctor todas los medicamentos que estas tomando, incluyendo medicación con y sin receta medica, vitaminas, terapia alternativa, o otros suplementos que hayas tomado.
- Sea completamente honesta con su estilo de vida, incluyendo su dieta, uso de alcohol o otras drogas, historial de fumar, historial de relaciones sexuales, o otra asistencia medica que reciba.
- Informarle al doctor cualquier creencia cultural o religiosa que pudiera afectar las opciones de tratamiento
- Asegurase que entendió las recomendaciones del doctor

QUE DEBES ESPERAR DE TU DOCTOR

Tu doctor debe:

- Proveer información sobre tu condición y cualquier examen o procedimiento en una forma que usted entenderá fácilmente.
- Tomar tiempo para responder tus preguntas completamente.
- Darle instrucciones especificas para el tratamiento de su condición y para cualquier medicamento que sea recetado.
- Saber los últimos avances en la medicina y poder responder tus preguntas acerca de ellos.
- Animarte a participar en las decisiones sobre tu cuidado.

CONFIDENCIALIDAD

Todas las conversaciones con su doctor son confidenciales. Tu doctor no va a compartir información sobre tu salud con otra persona si usted no le provee permiso. No tenga miedo de ser completamente honesta sobre temas médicos que sean sensibles. Tus aberturas deben ser recibidas con comprensión y posibles soluciones. Si no te sientes cómodo/(a) hablando abiertamente con tu doctor, considere cambiarse de medico.

ESPECIALISTAS

Especialistas son doctores que se concentran en ciertos sistemas del cuerpo, específicos grupos de edad, o complejas técnicas científicas desarrolladas para diagnosticar o tratar algunas afecciones. Tu doctor podrá referirte a un especialista si tu condición esta fuera de su área de pericia. Usted puede consultar un especialista usted mismo si necesita una segunda opinión acerca de una diagnosis medica o un plan de tratamiento, o si su doctor recomienda cirugía electiva.

PARA MAS INFORMACIÓN

- Asociación Medica Americana AMA Physician Select www.ama-assn.org/aps/amahg.htm
- American Board of Medical Specialties, Programa de Educación Publica (verifique la certificación de un doctor o encuentre un especialista) 800/776-2378 o www.certifieddoctor.org Cual Especialista Para Ti ($1.50 c/u) o www.abms.org

INFORMATE

Para encontrar esta o paginas previas del paciente JAMA, visite el sitio AMA en la red al: www.ama-assn.org/consumer.htm

Fuentes adicionales: *Asociación Medica Americana AMA (www.ama-assn.org/insight/gen_hlth/doctor/communic.htm), The C. Everett Koop Institute at Darthmouth, American Board of Medical Specialties*

Mi Young Hwang, Escritor
Richard M. Glass, MD, Editor
Jeff Molter, Director de Noticias de Ciencias

The JAMA Patient Page is a public service of JAMA and the AMA. The information and recommendations appearing on this page are appropriate in most instances, but they are not a substitute for medical diagnosis. For specific information concerning your personal medical condition, JAMA and the AMA suggest that you consult your physician. This page may be reproduced noncommercially by physicians and other health care professionals to share with patients. Any other reproduction is subject to AMA approval. To purchase bulk reprints, call 312/464-0050.

JAMA
COPY FOR YOUR PATIENTS

BEST COPY AVAILABLE

Como Hablarle *a su Doctor*

Sobre el programa de investigación EXCEED

Este seminario es hecho posible a través del apoyo financiero de la Agencia para el Cuidado de Salud Investigación y Calidad (AHRQ) y la Oficina para la Investigación del la Salud de la Minoría, dos agencias que están preocupadas con la calidad del cuidado de salud y la eliminación de disparidades de salud. La iniciativa AHRQ EXCEED (Centros de Excelencias para eliminar Disparidades Etnicas y Raciales) se concentra específicamente en las causas de disparidades e intervenciones para reducir las desigualdades.

AHRQ y ORMH premiaron un subsidio por 5 años a la sección de Investigación de Servicios de Salud de la Universidad de Medicina Baylor y al Centro de Veteranos de Houston Para la Calidad de Cuidad y Estudios de Utilización (HCQCUS) para el enfoque en las variaciones raciales e étnicas en las interacciones medicas.

Carol M. Ashton, MD, MPH

La eficacia de las habilidades en la comunicación entre el doctor y el paciente durante las intervenciones medicas puede afectar los resultados de la salud. También, la evidencia sugiere que los doctores tienen las peores habilidades en comunicación con pacientes minoritarios. Este programa de investigación es dirigido por la Dr. Carol M. Ashton, Profesora de Medicina y Directora de HCQCUS.

"Los estudios indican que factores sociales como la pobreza y clase social son influencias fuertes en la utilización de la asistencia medica. Nosotros necesitamos identificar los aspectos de la comunicación entre el doctor y el paciente que pueden ser mejoradas, así los pacientes y familias podrán aprender como ser poderosos comunicadores y obtengan mejores resultados de salud."

– Carol M. Ashton, MD, MPH

Los investigadores Baylor-VA están tratando de entender mejor el papel que la raza y la étnica juegan en las interacciones medicas de los doctores y sus pacientes. Además del enfoque del estudio en las interacciones medicas, cada proyecto se dirige a la condición de adultos mayores, incluyendo enfermedad de las arterias coronarias, osteoartritis de la rodilla, cáncer del pulmón, riesgo de cáncer del ceno, y la enfermedad periferal arterial.

Los lideres del proyecto incluyen: Paul Haidet, MD, MPH, Asistente Profesor y becario en la Universidad de Medicina Baylor, Programa de Maestros Programa de Fellow; Howard S. Gordon, MD, Asistente Profesor y VA recipiente del Premio Desarrollo de Carrera investigadora; Tracie C. Collin, MD, MPH, Asistente Profesora y recipiente del premio Robert Wood Johnson Desarrollo de la Facultad Minoritaria; Maria Suarez-Almazor, MD, MPH, Profesora Adjunta; Kimberly O'Malley, PhD, Asistente Profesora, Herminia Palacio, MD, MPH, Asistente Profesora, y Debora Paterniti, PhD, una Asistente Profesora en UC-Davis y una investigadora de HCQCUS. Richard Street, PhD, Profesor y director del Departamento de Comunicación del Habla, Universidad Texas A&M, College Station, será responsable para el análisis de la comunicación entre el doctor y el paciente para el programa. Dr. Street tiene experiencia extensiva en los estudios de la comunicación entre el doctor y el paciente y ha publicado artículos en Asistencia Medica, Ciencia Sociales y Medicina, Cáncer, Tomando Decisiones Medicas, Medicina Familiar, y Comunicación de Salud. Barbara F. Sharf, PhD, una profesora de comunicación de salud y educación medica en la Universidad Texas A&M, tiene mas de veinte anos de experiencia entrenando doctores y proveedores de salud en las áreas de habilidades en comunicación y conceptos, incluyendo las representaciones culturales de enfermedades y las experiencias de los pacientes. La Dr. Sharf traerá su pericia en investigación cualitativa de salud para proyectos EXCEED.

El programa de investigación también incluye centros de apoyo como el Centro de Análisis de Información, dirigido por la Dr. Nelda P. Wray, Líder de la Sección de Investigación de Servicios de Salud y el Centro de la Diseminación de Información y el Lazo Educacional y Académico (IDEAL).

Como Hablarle *a su Doctor*

Frank Martin, MS
Director, IDEAL Core

El Centro IDEAL

El Centro IDEAL realiza contacto con organizaciones locales y nacionales para motivar el uso de los estudios para mejorar la interacción a través de seminarios "Como Hablarle a su Doctor." Este seminario fue diseñando por el Centro IDEAL, un programa de apoyo para la iniciativa EXCEED. Frank Martin, MS, graduado de la Universidad de Wisconsin, Madison, es el diseñador principal del seminario "Como hablarle a su Doctor" para la educación a la comunidad. Él a trabajado como defensor del consumidor y en organizaciones de inhabilidades de salud, proveyendo a los consumidores con información y entrenamiento. El Centro IDEAL esta agradecido a la facultad Baylor-VA y sus empleados por compartir sus opiniones con este programa: Amy Barrera-Kovach, MSW; Wednesday Foster, MPH; Tracie Collins, MD, MPH; Paul Haidet, MD, MPH; Richard Street, PhD; Barbara Sharf, PhD; Kimberly O'Malley, PhD; Anh Tran, MPH; Alicia Gladney, MS, y Carol M. Ashton, MD, MPH, Darrell Zeno, MS; Emiel Owens, MEd.

"El Centro IDEAL es el lazo entre los investigadores, el laico y la comunidad académica. El intercambio de información y la participación del consumidor en los estudios puede darle poder a las comunidades necesitadas."

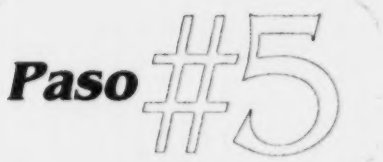
—Frank Martin, MS
Director, Centro IDEAL

El Centro IDEAL también ofrece entrenamiento para estudiantes minoritarios y no minoritarios que están interesados en la investigación de servicios de salud, y realiza entrenamiento de competencia cultural para EXCEED. La junta consejera de la comunidad, la red educación a la comunidad y publicidad (CEO) del Centro IDEAL consiste en miembros de la comunidad con la sabiduría y experiencia pertinente al mejoramiento de la salud de la minoría, la publicidad dentro la comunidad, los problemas multiculturales de asistencia medica, educación de la salud, o el acontecimiento académico de la minoría. Juntos, hacen de nuestro programa lo mejor posible.

Miembros del CEO incluyen (izquierda-derecha): **Lynna Littleton, PhD**, Profesora Adjunta de Enfermería Clínica en la Universidad Texas-Houston Health Science Center; **Jane Mahoney, DSN**, Asistente Profesora en la Universidad de Texas-Houston Escuela de Enfermería; **Dr. Margaret A. Goetz**, Directora de Medical Bridges y Promotoras de **Salud; Jabari Craft, BS**, un estudiante de medicina en Texas Southern; **Amye EB Webster, MEd**, una especialista en educación de la salud en UTMB Health Care Systems y miembro de la junta del Asian American Health Coalition; **Charlene Hunter James, MPH**, Directora de la Agencia Houston/Condado de Harris; **Kassahun Bisrat, MS**, Director Ejecutivo de Alliance for Multicultural Community Services; **Charlesetta Deason, MEd**, Directora de Michael E. DeBakey High School for Health Professions. No están en la foto: **Dr. Howard R. Epps**, un instructor de cirugía ortopédica en la Universidad de Medicina Baylor y la Universidad de Texas-Houston; **Cassandra Harris, MS**, directora del capitulo de Houston de la Iniciativa Nacional de lideres Negros contra el Cáncer; **Cindy Leong-Wu, MPH**, estudiante doctoral especializarse en las ciencias de empresas y politicas de la Universidad Texas-Houston Helath Science Center; **Janet Pinner, RN, MSN**, Enfermera de Geriatric Support Service Outreach para Seven Acres Senior Services; **Y Michael Solar, JD**, Abogado Principal de Solar y Asociados, recipiente del premio de servicio a la comunidad de La Liga de Ciudadanos Unidos de Latino América (LULAC).

Para más información

Para más información sobre la iniciativa EXCEED o el seminario "Como Hablarle a su Doctor," por favor contacte a Darrell Zeno, MS, Coordinadora del Programa IDEAL, al 713-794-8601.



Recuerde buenas estrategias para la buena comunicación entre un doctor y su paciente

Aprendiendo a tener habilidades para la comunicación entre un doctor y su paciente es una cosa, pero recordándolas es otro cuento. ¿ Cómo te recordaras los consejos importantes e estrategias que aprendiste hoy? Recordando lo que has aprendido es la llave a tu éxito.

Para ayudarle a recordar, por favor remueva la tarjeta y llévela cuando salga para referirse a los consejos

Como Habarle *a su Doctor*

Acaso usted...

- Escribió sus preguntas o hizo una lista de sus preocupaciones
- Informo el doctor sobre cualquier creencia personal o practicas (culturales, religiosas, espirituales) que pudieran afectar el tratamiento
- Hizo preguntas sobre cualquier cosa de la cual no estaba cierto/a
- Supo su historial medico
- Expreso sus inquietudes

Sponsored by AHRQ and Baylor College of Medicine, Health Services Research

Como Hablarle *a su Doctor*

Acaso su doctor...

- Se presento
- Le pregunto al paciente de describir el problema
- Lo escucho y tomo el tiempo de responder sus preguntas
- Dio instrucciones para tratar su enfermedad
- Respeto a usted y su confidencialidad
- Mostró su entendimiento de la situación
- Regresó su llamada en un tiempo razonable
- Explico cosas en una manera que usted entendiera

Sponsored by AHRQ and Baylor College of Medicine, Health Services Research

U.S. Department of Education
Office of Educational Research and Improvement (OERI)
National Library of Education (NLE)
Educational Resources Information Center (ERIC)

NOTICE

Reproduction Basis

	This document is covered by a signed "Reproduction Release (Blanket)" form (on file within the ERIC system), encompassing all or classes of documents from its source organization and, therefore, does not require a "Specific Document" Release form.
X	This document is Federally-funded, or carries its own permission to reproduce, or is otherwise in the public domain and, therefore, may be reproduced by ERIC without a signed Reproduction Release form (either "Specific Document" or "Blanket").